

Processus de gestion des plaintes dans le secteur des ETA par la Direction Audit et Inspection

L'approche de la direction Audit et Inspection en matière de gestion des plaintes repose sur les principes suivants :

- l'agence soutient les initiatives qui consistent à favoriser le traitement de toute source de désagrément en interne
- si des problèmes importants n'ont pas trouvé de solution en interne, l'intervention de la Direction Audit et Inspection peut être sollicitée
- le traitement des plaintes n'est pas considéré par l'Agence comme une action répressive où l'on chercherait des « coupables », mais comme une action qui vise à améliorer, ensemble, la qualité du travail accompli
- avant toute intervention, l'analyse des griefs émis permet de déterminer la meilleure stratégie adoptée. L'auditeur proposera au plaignant de privilégier une intervention dans le cadre d'une interpellation/conciliation plutôt que d'enclencher un processus de plainte. Cette approche consiste à centrer la stratégie sur une recherche de solution par téléphone (interpellation) ou en mettant les 2 parties autour de la table (conciliation)

